

令和7年度  
毛呂山町地域包括支援センター運営方針  
(案)

令和7年4月

毛呂山町高齢者支援課

## 目次

I	方針策定の趣旨	3
II	地域包括支援センターの目的	3
III	地域包括支援センターの設置及び体制	3
IV	運営の基本方針	3
1	地域包括ケアの推進	4
2	「協働性」の視点	4
3	「公益性」の視点	4
4	「地域性」の視点	4
V	業務の実施方針	5
1	基本的事項	5
	(1) 事業計画の策定	
	(2) 職員の姿勢	
	(3) 職員のスキルアップ	
	(4) きめ細やかな相談支援、記録の実施	
	(5) 行政機関等との連携強化	
	(6) 広報活動	
	(7) 法令の遵守	
	(8) 個人情報の保護	
	(9) プライバシーの確保	
	(10) 苦情対応	
	(11) 評価	
2	総合相談支援業務	7
	(1) 地域におけるネットワークの構築	
	(2) 実態把握	
	(3) 総合相談支援	
3	権利擁護業務	8

(1) 高齢者虐待の防止、早期発見	
(2) 成年後見制度の活用促進	
(3) 消費者被害の防止	
4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	9
(1) 包括的・継続的なケア体制の構築	
(2) 地域における介護支援専門員のネットワークの活用	
(3) 日常的な個別指導・相談	
(4) 困難事例等への指導・助言	
5 在宅医療・介護連携推進事業	9
6 生活支援体制整備事業	10
7 認知症総合支援事業	10
8 地域ケア会議推進事業	11
9 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の実施	11
(1) 基本原則	
(2) ケアプラン	
(3) 関係機関との連携及び公正中立	
(4) 一部委託	
10 一般介護予防事業	12
VI 基準の運用について	13
1 ハラスメントの防止	13
2 業務継続計画の策定	13
3 感染症対策	13
4 虐待の防止	13
別記 毛呂山町地域包括支援センター個人情報取扱方針	15

## I 方針策定の趣旨

この「毛呂山町地域包括支援センター運営方針」は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の47第1項の規定に基づき、地域包括支援センター（以下「センター」という。）の目的、運営上の基本的な考え方及び理念、業務の実施方針を明確にし、業務の円滑で効率的、効果的な実施に資することを目的とします。

## II 地域包括支援センターの目的

センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核機関として設置します。

また、地域包括ケアシステムの推進を担う中核機関として、地域住民一人ひとりに対する個別支援や地域におけるネットワークの構築等、地域住民に関する複雑化・複合化する様々なニーズに応えることのできる地域に密着し、利用者にとって、ワンストップの総合相談拠点を目指します。

## III 地域包括支援センター運営上の基本的な考え方及び理念

町は、センターの設置責任主体として、センターの設置目的を達成するための体制整備に努め、地域の関係機関の連携体制の構築などの重点的な取り組みについて、町とセンターが共通認識のもと、協働して適切な運営に努めます。

また、国の評価指標を活用して、センターの運営体制、個人情報管理、利用者満足度の向上、町とセンターの連携強化等について定期的に評価し、必要に応じて見直しを行い、センターの機能強化を図ります。

### 1 地域包括ケアシステムの推進

高齢者が、住み慣れた地域で、尊厳あるその人らしい生活を継続することができるようにするためには、できるだけ要介護状態にならないよう、介護予防・介護サービスや医療サービスをはじめとした、様々なサービスについて、状態の変化に応じ、切れ目なく提供していくことが求められます。そのため、センターは、

地域の高齢者の心身の健康の維持、保健・福祉・医療の向上、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行います。

## 2 「協働性」の視点

センターに配置される保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員のを配置し、専門職がそれぞれの専門性を発揮しながら相互に情報共有し、連携・協働する「チームアプローチ」を実践することで相談支援や地域課題に対応します。

さらに、地域の保健・福祉・医療の専門職や民生委員、社会福祉協議会等の関係機関と連携を図りながら業務を推進します。

## 3 「公益性」及び「中立性」の視点

センターは、町の介護・福祉行政の一翼を担う公益的な機関として、公正で中立性の高い事業運営を行います。

その際、センターの運営費用は、町民の負担する介護保険料や国・県・町の公費によって賄われていることを十分理解し、適切な事業運営を行います。

## 4 「地域性」の視点

センターは、地域の介護・福祉サービスの提供体制を支える中核的な機関であるため、担当圏域内の地域特性や実情を踏まえた適切かつ柔軟な事業運営を行います。

地域包括支援センター運営協議会や地域ケア会議、その他地域で行われている活動等を通じて、地域住民や関係機関、サービス利用者の意見を幅広く汲み上げ、日々の活動に反映させるとともに、地域が抱える課題を把握し、解決に向けて積極的に取り組みます。

# IV 業務の実施方針

## 1 基本的事項

### (1) 事業計画の策定

センターは、地域の実情に応じて必要となる重点課題・目標を設定し、年間

の事業計画を策定します。

また、職員（介護支援専門員含む。）を対象にした研修会等（国・県主催のものを含む。）の開催計画も併せて作成します。

## (2) 職員の姿勢

センターの職員は、地域住民の意思を尊重し、住み慣れた地域で自分らしい生活を継続できるよう支援することを念頭において業務を遂行します。特に、判断能力の低下した高齢者の支援にあたっては、その高齢者の代弁者としての視点を意識して業務を遂行することに努めます。

## (3) 職員のスキルアップ

センターの職員は、相談技術やケアマネジメント技術の向上等、業務に必要な知識、技術の習得を目的とした研修等に積極的に参加し、各職員が学んだ内容を全職員に伝達、共有することにより、センター全体のスキルアップに努めます。

## (4) きめ細やかな相談支援、記録の実施

センターには地域住民に関する様々な内容の相談が寄せられます。これらの相談に対して、一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな相談支援を実施します。

また、継続的支援を重視し、心身の状況の変化等に合わせた適切な対応が図れるよう努め、その経過について記録します。なお、センターが受けた介護サービスに関する相談については、必要に応じて随時、報告を行うほか、毎年度、相談件数等を取りまとめて報告書を町に提出します。

介護支援専門員から受けた相談・支援事例についても、内容の整理・分類を行い、経年的に把握を行うことで支援体制の充実を図ります。

## (5) 行政機関等との連携強化

地域包括ケア推進の中核機関であるセンターの業務は多岐に渡るため、業務を推進する上では町の関係部署との緊密な連携が必要です。そのため、支援が困難なケース等についても迅速に対応できるよう日常的に連携を図ります。

### ア 地域包括支援センター運営協議会

地域の医療、介護、福祉、保健の関係機関や被保険者、学識経験者等が参加し、センターの運営方針等についての策定協議及び適切な運営についての

評価を行います。

#### イ 民生委員児童委員協議会

地域における支援のネットワーク強化を図るため、民生委員児童委員との連携を強化し、定期的な民生委員児童委員協議会定例会等への参加に努めます。

#### ウ 地域との連携

地域との連携において必要な各種団体の会議への出席や地域での講演依頼等に応じ、関係性を深めます。

#### (6) 広報活動

センターの業務を適切に実施するとともに、業務への理解と協力を得るため、広報紙やホームページの充実、地域行事への参加等を通じて広報活動を行います。

また、厚生労働省の「介護サービス情報公表システム」を活用して、センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表し、適宜、更新を行います。

#### (7) 法令の遵守

センターの運営等に当たっては、関係法令の遵守を徹底します。

#### (8) 個人情報の保護

センターは業務上、地域住民等の個人情報を知り得る立場にあり、その保護については個人情報保護法及び毛呂山町個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、情報の漏えい防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、情報管理を徹底します。

なお、個人情報の適切な収集、利用、保管を図るため「毛呂山町地域包括支援センター個人情報保護方針」（別記）を定めます。

#### (9) プライバシー保護への配慮

センターでの業務に当たっては、その性格上、利用者のプライバシーに関わる事項も多く発生します。相談対応時には個室を利用するなど、利用者のプライバシーに配慮します。

#### (10) 苦情対応

センターに関する苦情等については、その内容を記録し、迅速かつ適切に対

応します。

#### (11) 評価

国の定める評価指標に基づいた自己評価を通じて、人員体制及び業務への対応等に関する必要な改善措置を検討し、センターの機能強化のため質の向上及び改善を図ります。

## 2 総合相談支援業務

総合相談支援業務は、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる等の支援を行うことを目的とします。

#### (1) 総合相談支援

高齢者やその家族及び地域住民にとっての身近な相談機関として、また介護・医療・福祉等関係者にとっての専門相談機関として、高齢者の生活全般に関する相談に適切に対応するとともに、相談しやすい環境整備に努めます。

専門的な関与や緊急対応が必要な場合には、より詳細な情報収集を行い、課題を明確にした上で適切な制度やサービスにつなぎ、継続的な支援を行います。その際には当該高齢者の生活状況等の現状把握に努め、必要に応じて保健福祉サービスの代行申請等の支援を行います。

#### (2) 実態把握

前項で構築したネットワークを活用するとともに、高齢者本人、家族、民生委員、医療機関、介護サービス事業者等、様々な機関や関係者と連携しながら、訪問や電話等の手段を用いて支援を必要とする高齢者を把握します。

また、必要に応じて適切なサービスや制度につなぎ、継続的な支援を行います。

#### (3) 地域におけるネットワークの構築

支援を要する高齢者の把握及び継続的な支援を行うために、高齢者に関わる医療、介護、福祉サービス関係者、民生委員等地域の関係者とのネットワーク構築に努めます。

また、継続的な支援を要する高齢者については、心身の状況の変化等に合わせ、適切に対応するよう、関係者と連携や情報共有を図りながら、状況の把握や支援を行います。

### 3 権利擁護業務

権利擁護業務は、地域において尊厳のある生活を維持し、安心して生活を行うことができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者の権利擁護のために必要な支援を行うことを目的とします。

具体的には、行政、社会福祉協議会、警察、消防、消費生活センター、裁判所、各種専門職団体など多様な機関と連携を構築し、虐待や消費者被害の防止、権利擁護事案の早期発見・早期介入に努めます。

#### (1) 高齢者虐待の防止、早期発見

高齢者虐待の事例を把握した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に基づき、速やかに当該高齢者の状況を把握し、町と連携を図り、適切な対応を行います。

当該高齢者の保護はもちろんのこと、養護者等が虐待行為に至った背景や課題についても適切に捉え対応していくことが重要であることを鑑み、高齢者虐待の予防や早期発見、発生時の適切な対応に資するため「養護者等による高齢者虐待対応指針（虐待対応マニュアル）」（別添）を定めます。

#### (2) 成年後見制度の利用促進

成年後見制度の利用が必要と思われる高齢者の親族等に対して、成年後見制度の説明や申立てに当たっての関係機関の紹介等を行います。

申立てを行える親族がないと思われる場合や、親族があっても申立てを行う意思がない場合で、成年後見制度の利用が必要と認められる場合は、町長申立てによる支援を行います。

また、成年後見制度が広く住民に理解されるよう、講座の開催などにより、普及啓発に努めるとともに、成年後見制度に関する相談体制を強化します。

#### (3) 消費者被害の防止

消費者被害から高齢者を守るために、民生委員や介護サービス事業者等、日

頃から高齢者と接する機会の多い関係者から情報収集することに努めます。

また、消費生活支援センター等と連携を図り、被害の未然防止、問題の解決に当たり、蓄積された事例等は、民生委員や介護支援専門員、地域包括支援センター支所等に情報提供を行います。

#### (4) 老人福祉施設等への措置

老人福祉法に規定する入所措置が必要と思われる高齢者を発見した際は、速やかに町に報告を行い、対象者の援護の実施に協力します。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい暮らしを続けることができるよう、地域における関係機関や多職種の連携・協働の体制づくりや介護支援専門員に対する支援等を行うことを目的とします。

#### (1) 包括的・継続的なケア体制の構築

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、地域において多職種相互が連携するとともに、個々の高齢者の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントの実現のため、地域における連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援等を行います。

#### (2) 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

介護支援専門員の日常的な業務の円滑な実施を支援するために、介護支援専門員のネットワークの構築を図ります。

#### (3) 日常的な個別指導・相談

介護支援専門員の日常的業務の実施に関し、専門的な見地から個別指導や相談への対応を行います。

#### (4) 困難事例等への指導・助言

介護支援専門員が抱える困難事例について、具体的な支援方針を検討し、指導・助言等を行います。

## 5 在宅医療・介護連携推進事業

医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者が、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けていくことができるよう、在宅医療と介護を一体的に提供するために、医療機関と介護事業所等の関係者の連携を推進することを目的とします。

センターは、町や県が実施主体となり推進する以下(1)～(8)の事業に関して、適宜協力及び開催支援等を行い、町と協働して取り組みを推進します。

- (1) 地域の医療・介護の資源の把握
- (2) 在宅医療・介護連携の課題の抽出と対応策の検討
- (3) 切れ目のない在宅医療と在宅介護の提供体制の構築推進
- (4) 在宅医療・介護連携に関する相談支援
- (5) 地域住民への普及啓発
- (6) 医療・介護関係者の情報共有の支援
- (7) 医療・介護関係者の研修
- (8) 在宅医療・介護連携に関する関係市町村の連携

## 6 生活支援体制整備事業

ひとり暮らし高齢者や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加する中、医療、介護のサービス提供のみならず、多様化する生活支援のニーズに対応できる仕組みを構築します。

具体的には、日常生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者の社会参加の推進を一体的に図るため、多様な主体による介護予防サービス・生活支援の提供体制を構築することを目指します。

センターは、町が実施する生活支援体制整備推進協議会に委員として参加するほか、センターが行う事業等の場において、「地域のつながり」の重要性についての啓発等を行うことで、生活支援体制整備事業の推進を支援します。

## 7 認知症総合支援事業

認知症の人が尊厳を保持しながら、希望を持って暮らすことができるよう、住民が認知症に対する正しい知識と認知症の人に関する正しい理解を深めるため

の事業を推進し、認知症の人だけでなく、その家族も含めて、住み慣れた地域で安心してその人らしく過ごせる地域を目指し、認知症の人やその家族の視点を重視しながら「地域共生社会」の実現を推進します。また、認知症地域支援推進員等が中心となり、認知症の各ステージに対応した適切な医療や介護サービスの提供、認知症の早期発見・早期対応のための各種事業など、認知症の人とその家族を支える仕組みづくりについて、センターと町、認知症疾患医療センター等の更なる連携を図ります。

さらには、若年性認知症や高次脳機能障害となった人などを含む第2号被保険者への支援について、障害福祉担当との連携を強化します。

## 8 地域ケア会議推進事業

介護支援専門員が抱える困難事例について、関係機関等の多職種による検討を行い、自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントの支援を行います。また、生活援助の訪問回数の多いケアプランについて、地域ケア個別会議にて検証を行います。なお、地域ケア会議の開催にあたっては、発揮すべき機能、構成員、年間予定等を盛り込んだ開催計画の策定を行います。

さらに、個別事例の検討により明らかとなった地域課題の解決を目的に、地域で不足している社会資源の把握及び開発に関する政策を町へ提言し、協働して地域ケア推進会議を実施します。

## 9 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の実施

要支援者及び日常生活総合事業対象者に対して、自立支援及び重度化防止に資するための介護予防・日常生活支援を目的として、その心身の状況、置かれている環境等に応じて、本人の選択に基づき、適切な事業が包括的かつ効率的に提供されるよう必要な支援を行います。介護保険法に基づき、自らできることは本人が行うことを基本とし、本人のできることを共に発見し、主体的な活動と生活の質の向上を高めることを目指します。

### (1) 基本原則

高齢者が住み慣れた地域で安心して生活を継続できるようにするため、で

きる限り在宅で自立した日常生活を継続できるように支援することを基本とします。

(2) ケアプラン

センターは、要支援者・事業対象者が介護予防に資する介護予防サービス、保健医療サービス又は福祉サービスの適切な利用により現在の状態の維持・改善が図れるように自立支援に向けたケアプランを作成します。

(3) 関係機関との連携及び公正中立

該当ケアプランに基づく介護予防サービス等の提供が確保されるよう事業者等との連絡調整を行います。事業の実施にあたっては、町、地域の介護予防・保健・医療・福祉サービス及びインフォーマルなサービスの提供主体と連携を図るとともに、公正中立を確保するためサービス事業所の選定においては十分に配慮をします。

(4) 一部委託

指定介護予防支援業務のうち一部を指定居宅介護支援事業者に委託する場合には、正当な理由なしに特定の事業者に偏らないように配慮します。

また、適正な委託の観点から、介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の業務依頼書等を台帳にて管理し、定期的な進行管理及び記録を行います。

## 10 一般介護予防事業

要支援・要介護状態に陥る可能性の高い高齢者を早期に把握し、要介護状態等となることを予防し、活動的で生きがいのある生活や人生を送ることができるよう支援します。

また、介護予防の意義や知識の普及啓発、地域において介護予防活動が自主的に実施されることで、介護予防に向けた地域づくりを促進します。

さらに、介護予防に関わる人材育成、地域活動組織の育成や支援等を実施し、介護予防に関する一般的な知識、介護予防事業の内容、参加方法等の事業実施に関する情報について積極的に普及啓発を行い、地域ぐるみの介護予防の推進を目指します。

## VI 基準の運用について

毛呂山町指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成30年毛呂山町条例第17号）に定められた基準により、以下の事項について必要な措置を講じます。

### 1 ハラスメントの防止

センターは、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントにより、職員の就業環境が害されることを防止するため、町のハラスメント対応ガイドラインに基づき対応します。

また、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントはセンター内に限らず、利用者やその家族等（以下「利用者等」という。）から受けるもの含まれるため、利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）についても必要な措置を講じます。

### 2 業務継続計画の策定

センターは、感染症や非常災害の発生時において、事業運営の継続的な実施や非常体制で早期の運営再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

### 3 感染症対策

センターにおいて、感染症のまん延を防止するための対策について、検討する委員会を設置し、定期的を開催するとともに、指針を整備し、定期的な職員の研修及び訓練を行います。

### 4 虐待の防止

虐待の発生またはその再発を防止（以下「虐待防止」という。）するための対策について、検討する委員会を設置し定期的を開催するとともに、「養護者等による高齢者虐待対応指針（虐待対応マニュアル）」を用い、定期的な職員の研修を行います。

また、虐待防止の措置を適切に実施するための担当者を定め、対策を推進します。

## 別記

### 毛呂山町地域包括支援センター個人情報取扱方針

#### (基本事項)

第1 毛呂山町地域包括支援センターにて個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

#### (秘密保持)

第2 毛呂山町地域包括支援センターの事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 毛呂山町地域包括支援センターの事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、毛呂山町地域包括支援センターの事務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

#### (厳重な保管及び搬送)

第3 毛呂山町地域包括支援センターの事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

#### (目的以外の利用等の禁止)

第4 毛呂山町地域包括支援センターの事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

#### (個人情報保護責任者)

第5 毛呂山町地域包括支援センターの事務に係る個人情報については、その保護に関する責任者（管理者）を配置しなければならない。また、その責任者（管理者）は常勤の者でなければならない。

#### (個人情報管理簿)

第6 個人情報の持ち出しについては、個人情報管理簿に持ち出し及び返却の日時・用務先・使用者を記載し、管理者の承認を得なければならない。

#### (複写及び複製の禁止)

第7 毛呂山町地域包括支援センターの事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

#### (事故発生時の報告義務)

第8 この個人情報取扱方針に違反する事態（個人情報の漏洩、き損又は滅失した場合その他個人情報の保護に関し事故があった場合など）又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、個人情報保護責任者（管理者）より高齢者支援課長

に報告し、その指示に従わなければならない。

(その他)

第9 毛呂山町地域包括支援センター職員は、前第1から第8に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。